

CONOCER LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO Y LAS EXIGENCIAS DEL CLIENTE, APLICANDO LAS ESTRATEGIAS DE LOS DISTINTOS TIPOS DE SERVICIO. APRENDER LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN EN EL SERVICIO DE CARA A LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR Y DE LOS EMPLEADOS QUE PRESTAN EL SERVICIO. CONOCER TODAS LAS TÉCNICAS DE SERVICIO AL CLIENTE QUE PUEDAN RESULTAR ÚTILES EN SU DESEMPEÑO PROFESIONAL. CONSEGUIR LA MOTIVACIÓN PARA DESARROLLAR EL TRABAJO OFRECIENDO UN SISTEMA DE CALIDAD EN EL SERVICIO Y CONVENCER DE LA BUENA ATENCIÓN QUE SE OFRECE A LOS CLIENTES.

## **TEMA 1. CALIDAD Y SERVICIO: ALGUNAS DEFINICIONES.**

1.1. CALIDAD 1.2. EL SERVICIO

## **TEMA 2. LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO.**

2.1. UN CLIENTE SIEMPRE EXIGENTE 2.2. LA IMPORTANCIA DE LOS SÍMBOLOS Y DE LA INFORMACIÓN EN LA CALIDAD DEL SERVICIO 2.3. CUANTO MÁS INMATERIAL SEA UN SERVICIO, MÁS INFLUENCIA TENDRÁN SUS ASPECTOS TANGIBLES 2.4. LA MOTIVACIÓN DEL CLIENTE ES LO QUE DETERMINA LA CALIDAD DEL SERVICIO 2.5. LA CALIDAD DEL SERVICIO ES TOTAL O INEXISTENTE 2.6. GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL 2.7. EL CONCEPTO DE CALIDAD VARÍA SEGÚN LAS CULTURAS 2.8. LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: UN SECRETO A DESVELAR

## **TEMA 3. GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO.**

3.1. ¿POR QUÉ SON DIFERENTES LAS EMPRESAS DE SERVICIOS? 3.2. DIFICULTADES DE GESTIONAR LA CALIDAD DEL SERVICIO 3.3. COSTO DE CALIDAD Y DE LA FALTA DE CALIDAD 3.4. GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO: UN ASUNTO DE MÉTODOS

## **TEMA 4. LAS ESTRATEGIAS DEL SERVICIO.**

4.1. INTRODUCCIÓN 4.2. EL CLIENTE ES EL REY 4.3. COMPETIR EN LOS PRECIOS O EN LAS DIFERENCIAS 4.4. ESTRATEGIAS DE SERVICIO DE PRODUCTOS 4.5. ESTRATEGIAS DE SERVICIO PARA LOS SERVICIOS 4.6. LA ESTRATEGIA DE SERVICIO: UNA PROMESA

## **TEMA 5. LA COMUNICACIÓN DEL SERVICIO.**

5.1. AFIRMAR LA DIFERENCIA 5.2. AMOLDARSE A LAS EXPECTATIVAS DEL CLIENTE 5.3. REDUCIR EL RIESGO PERCIBIDO POR EL CLIENTE 5.4. MATERIALIZAR EL SERVICIO 5.5. EN MATERIA DE SERVICIOS, TODO ES COMUNICACIÓN 5.6. CONTAR CON LOS DISTRIBUIDORES 5.7. MOTIVAR AL PERSONAL: UN EMPLEADO CONVENCIDO ES UN CLIENTE CONVENCIDO

## **TEMA 6. NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO.**

6.1. INTRODUCCIÓN 6.2. LA NORMA ES EL RESULTADO ESPERADO POR EL CLIENTE 6.3. LA NORMA DEBE SER PONDERABLE 6.4. LAS NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO DEBEN SER UTILIZADAS POR TODA LA ORGANIZACIÓN 6.5. FORMAR AL PERSONAL EN LAS NORMAS DE CALIDAD 6.6. PRESTAR UN SERVICIO ORIENTADO AL CLIENTE